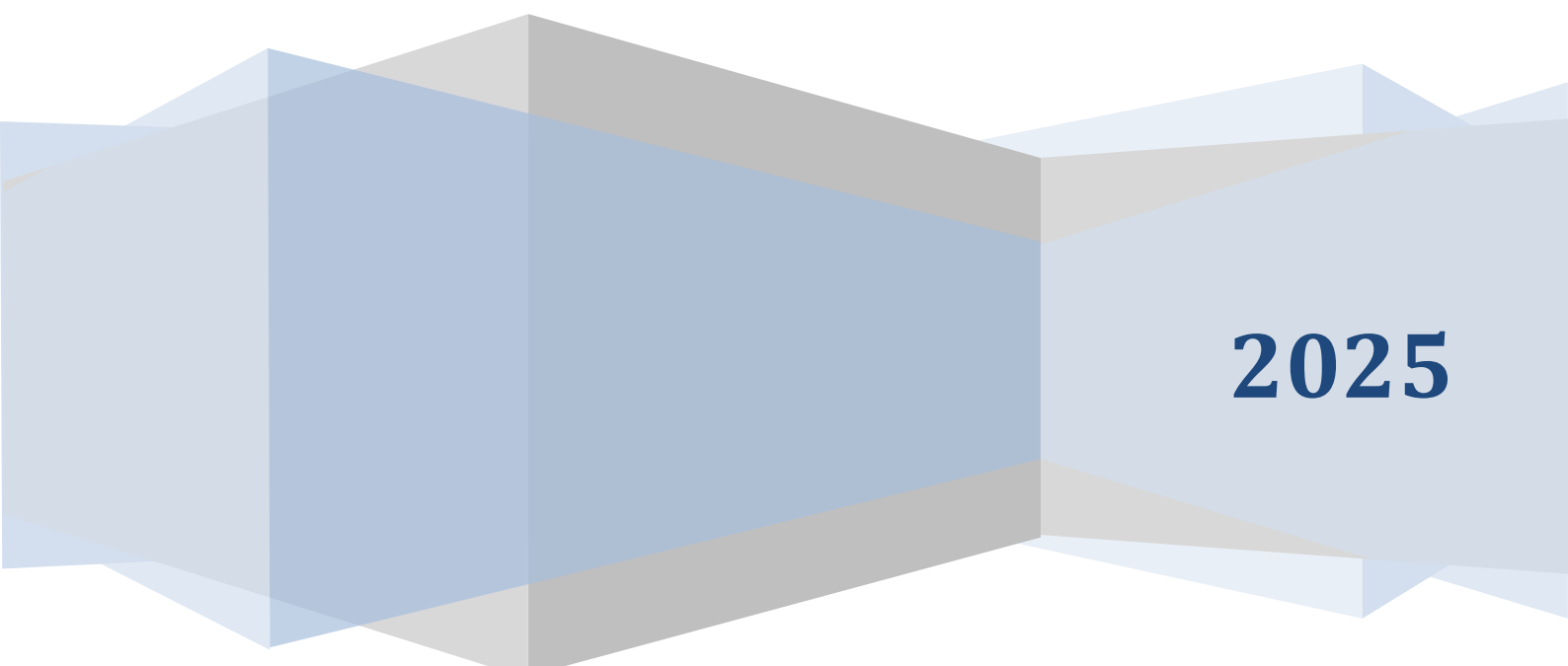


**Autarquia de Previdência Social dos Servidores Públicos do
Município de São José dos Pinhais - PR**

RELATÓRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO ATENDIMENTO

PREV SÃO JOSÉ



2025

DIRETORIA - EXECUTIVA

Ivan Ferreira de Melo

Diretor Presidente

Gisele Berton Rodrigues

Diretor Administrativo

Ivo Cetnarski

Diretor de Benefícios

Luiz Carlos Bonato

Diretor Financeiro

Giuliano Rodrigo Boscardin

Diretor Jurídico

COMISSÃO PRÓ GESTÃO

Ana Paula Santos de Carvalho Bortolan

Anna Paula Feitosa Rodrigues Grokoski

Gisele Berton Rodrigues

Keylla Cristina Pestana de Moraes

São José dos Pinhais, 2025.

Sumário

Sumário	3
1 Apresentação	4
2 Público	4
3 Período	4
4 Avaliação Pesquisa	4
4.1 Manifestações	6
5 Plano de Ação – Manifestações sobre atendimento na Recepção	10
6 Taxa de Satisfação	10

1 Apresentação

A pesquisa de Satisfação é um dos requisitos que devem ser observados pela Ouvidoria e enviados periodicamente para avaliação do Conselho de Administração, de acordo com o Manual do Pró-Gestão RPPS, versão 3.6.

O objetivo da Pesquisa é avaliar a experiência do público quanto ao atendimento presencial e online da Autarquia identificando pontos de melhoria na assistência ao público em geral e segurados e por este motivo é direcionada aos setores da PREV que fazem atendimento ao público: Benefícios e Administrativo (Folha de Pagamentos e Recepção). A meta estabelecida para o controle foi de 85% de satisfação no trimestre.

Na PREV SÃO JOSÉ são realizadas dois tipos de pesquisas. Uma pesquisa através de um formulário impresso e disponível nos setores relacionados acima e depositada na urna presente na recepção da Autarquia e uma pesquisa realizada através de um formulário digital, encaminhado para os contatos realizados através do Whatsapp.

2 Público

A pesquisa é direcionada ao público em geral, segurados e usuários dos serviços prestados pela Autarquia e foi respondida por 86 pessoas.

Tipo de pesquisa	Quantidade
Formulário impresso	26
Formulário Digital	60
Total	86

3 Período

A pesquisa é realizada diariamente de forma voluntária. Esse relatório diz respeito à consolidação das informações do 3º trimestre de 2025.

4 Avaliação Pesquisa

A seguir, o resultado quantitativo de cada questão.

1) Você é:	Quantidade	Porcentagem
Aposentado	66	77%
Pensionista	3	3%
Servidor Ativo	10	12%
Acompanhante / Familiar	4	5%
Não respondeu	1	1%
Outro	2	2%
TOTAL	86	

2) Qual o motivo do seu atendimento?	Quantidade	Porcentagem
Atualização de Dados	5	6%
Aumento de Margem	1	1%
Cálculo de tempo e simulação	4	5%
Concessão de aposentadoria e pensão	3	3%
Calendário de pagamentos / Holerite	1	1%
Certidão de Tempo de serviço	4	5%
Crítica/Reclamação	1	1%
Denúncia	0	0%
Elogio	2	2%
Empréstimo Consignado	2	2%
Holerite	7	8%
Inclusão de dependentes	0	0%
Informação Abono de Permanência	0	0%
Informação	5	6%
Informe de Rendimentos;	4	5%
Isenção do IR	3	3%
Outros	0	0%
Perícia	0	0%
Recadastramento (Prova de vida)	42	49%
Sugestão	0	0%
Não respondeu	2	2%
TOTAL	86	

3) Sua solicitação foi atendida?	Quantidade	Porcentagem
Sim	83	97%
Não	1	1%
Não respondeu	2	2%

TOTAL	86	
-------	----	--

4) Como você avalia a sua experiência com o atendimento prestado pela PREV?	Quantidade	Porcentagem
Ótimo	73	85%
Bom	9	11%
Regular	2	2%
Ruim	1	1%
Péssimo	1	1%
Não respondeu	0	0%
TOTAL	86	

4.1 Manifestações

	Categoria	Motivo atendimento	Avaliação	Manifestação
1.	Não respondeu	Não respondeu	Ótimo	Fui bem atendida com gentileza, tudo bem. Sueli Cordeiro
2.	Aposentado	Calendário de pagamentos / Holerite	Ótimo	Só vejo assim, qualquer outra pessoa que não são funcionário ativo ou não ativo não deveria ter acesso a nossa vida particular. Sobre aposentadoria.
3.	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	-
4.	Aposentado	Concessão de aposentadoria e pensão	Ótimo	-
5.	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	-
6.	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Péssimo	Péssimo atendimento recepção, Gustavo trata mal os idosos
7.	Servidor Ativo	Informação	Ótimo	Muito bem atendida dúvidas resolvidas
8.	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Muito bom
9.	Servidor Ativo	Certidão de Tempo de Contribuição	Ótimo	Atendente Diego foi bem esclarecedor
10.	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Atendimento rápido e eficiente. Parabéns.
11.	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	-
12.	Aposentado	Holerite	Ótimo	-
13.	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Ótimo atendimento Ana Paula
14.	Aposentado	Não respondeu	Ruim	Atendente sem motivação, atendeu mal.

15	Aposentado	Atualização de dados	Ótimo	-
16	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Muito prestativos
17	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	-
18	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Excelente atendimento
19	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Parabéns pelos funcionários
20	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Regular	Liguei varias vezes não atendeu, mandei mensagem não respondeu, fui pessoalmente não consegui resolver pois fui informada que estavam em treinamento. 3 tentativas todas frustradas.
21	Pensionista	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Muito bom o atendimento PREV. Obrigada.
22	Aposentado	Atualização de dados	Ótimo	-
23	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Regular	Recepcionista mal humorado, péssimo atendimento na recepção.
24	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	-
25	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Poderiam fazer o recadastramento sem precisar ser presencial ao aposentado que mora em outro municipio
26	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	-
27	Aposentado	Holerite	Ótimo	Atendimento muito bom
28	Servidor Ativo	Concessão de aposentadoria e pensão	Ótimo	-
29	Servidor Ativo	Concessão de aposentadoria e pensão	Ótimo	-
30	Servidor Ativo	Certidão de Tempo de Contribuição	Bom	-
31	Aposentado	Holerite	Bom	Sempre bem atendida
32	Servidor Ativo	Cálculo e simulação para aposentadoria	Ótimo	Rápido.
33	Aposentado	Isenção do IR	Ótimo	Sempre atenciosos, ótimo trato com as pessoas
34	Servidor Ativo	Informação	Ótimo	Atendimento agilizado.
35	Servidor Ativo	Cálculo e simulação para aposentadoria	Ótimo	-
36	Aposentado	Informe de Rendimentos	Ótimo	Sempre que preciso sou bem atendida.
37	Aposentado	Informe de Rendimentos	Ótimo	Servidor Rodrigo, foi muito prestativo e ágil no atendimento e na solução do meu problema . Gratidão

38	Aposentado	Holerite	Ótimo	Rápido e eficaz, perfeito
39	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Gratidão
40	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Sempre muito atenciosos!
41	Acompanhante/familiar	Informação	Ótimo	-
42	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Fui sempre bem atendida obrigada.
43	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Atendentes gentis e com muita paciência
44	Pensionista	Recadastramento (Prova de vida)	Bom	Bem diferente dos outros anos, fui bem atendida e a pessoa que me atendeu foi bem solícito. Gostei.
45	Acompanhante/familiar	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Excelente atendimento, agilidade resposta imediatamente
46	Aposentado	Atualização de Dados	Ótimo	Atendimento excelente.
47	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	-
48	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Resposta rápida pelo aplicativo...
49	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Gratidão sempre pelo ótimo atendimento □□□
50	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	-
51	Aposentado	Isenção do IR	Bom	-
52	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	-
53	Aposentado	Isenção do IR	Bom	Foi bom
54	Aposentado	Informe de Rendimentos	Bom	-
55	Aposentado	Informe de Rendimentos	Bom	Muito bom
56	Aposentado	Crítica / Reclamação	Ótimo	-
57	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Bom	-
58	Aposentado	Empréstimo consignado	Ótimo	Dentro da minhas perguntas fiquei esclarecida e segura
59	Aposentado	Aumento de Margem	Ótimo	Me esclareceram minhas perguntas e me deixaram segura das mesmas.
60	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	-
61	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Muito bom atendimento. Pessoal extremamente educado. Gostei.
62	Aposentado	Holerite	Ótimo	Muito atenciosos e atendimento rápido
63	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Agradeço o atendimento !!!!
64	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Atendimento muito bom. Pessoas corteses.
65	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Sempre que preciso sou prontamente atendida! Obrigada!

66	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Reposta rápida e objetiva
67	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Bom	-
68	Acompanhante/familiar	Atualização de Dados	Ótimo	Bem atenciosos
69	Outro	Certidão de Tempo de Contribuição	Ótimo	-
70	Aposentado	Atualização de Dados	Ótimo	Muito bom.Respondida logo e informações específicas.
71	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	O atendimento é imediato.
72	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Tudo ok
73	Servidor Ativo	Informação	Ótimo	-
74	Aposentado	Cálculo e simulação para aposentadoria	Ótimo	-
75	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Excelente atendimento!
76	Aposentado	Elogio	Ótimo	Segundo orientação da Prev vou procurar o RH central para saber sobre minhas licenças prêmio. Obrigado.
77	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Tdo certo. Solicitei e fui prontamente atendida. Obrigada!
78	Aposentado	Empréstimo consignado	Ótimo	Agradeço o Rodrigo por suas informações
79	Servidor Ativo	Cálculo e simulação para aposentadoria	Ótimo	Foram muito solícitos no atendimento parabéns!!
80	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	-
81	Outro	Certidão de Tempo de Contribuição	Ótimo	Boa tarde como não recebi respostas sobre a certidão até agora tudo certo me atenderam bem parabéns aos funcionários. Obrigado ☐
82	Aposentado	Recadastramento (Prova de vida)	Ótimo	Verificaram minha documentação para recadastramento/prova de vida, com assinatura eletrônica, me respondendo em seguida: "recadastramento realizado com sucesso". Obrigada!
83	Aposentado	Holerite	Ótimo	Parabéns pela agilidade e comprometimento
84	Pensionista	Informação	Ótimo	Atendimento bom e rápido
85	Acompanhante/familiar	Holerite	Ótimo	-
86	Aposentado	Elogio	Ótimo	Pronto fui atendida Agradeço pela atenção.

5 Plano de Ação – Manifestações sobre atendimento na Recepção

Tendo em vista as manifestações adversas em relação ao atendimento da recepção a Diretoria Administrativa apresentou o seguinte Plano de Ação:

- 1. Não Conformidade:** Foram registradas quatro manifestações desfavoráveis relacionadas ao atendimento na recepção, apontando falhas de cordialidade e de postura profissional por parte do estagiário responsável.
- 2. Causa Identificada:** A conduta inadequada esteve relacionada a questões pessoais que afetaram o comportamento e o desempenho do estagiário, não sendo identificada falha de gestão ou de supervisão, uma vez que houve acompanhamento contínuo e realização de treinamentos, inclusive sobre o Código de Ética da instituição.
- 3. Ações Corretivas e Preventivas:** a) Realização de orientação formal ao estagiário quanto à postura e conduta esperadas no atendimento ao público; b) Posterior desligamento do estagiário, efetivado em agosto de 2025, sem previsão de recontração; c) Implementação, assim que houver nova contratação de estagiários, das ações voltadas ao acompanhamento comportamental e ao reforço das orientações éticas e de conduta.
- 4. Prazo para Implementação:** Até 30/11/2025, considerando a execução das ações cabíveis conforme o cronograma de futuras contratações.
- 5. Responsáveis:** Chefia imediata da recepção e Setor de Recursos Humanos/Gestão de Pessoas.
- 6. Situação Atual:** O estagiário foi orientado formalmente quanto à conduta e, posteriormente, desligado em agosto de 2025. O setor permanece sem estagiários em virtude do encerramento do convênio com o CIEE. As ações corretivas e preventivas estão em fase de adequação e serão aplicadas integralmente quando houver novas contratações.

6 Taxa de Satisfação

Considerando que as 4 manifestações adversas serão tratadas no Plano de Ação relacionado anteriormente e que a taxa de satisfação no terceiro trimestre ficou em 96% podemos concluir que a PREV ultrapassou a meta estabelecida para taxa de satisfação em atendimento.

